



LA CARTA DEI SERVIZI

(edizione febbraio 2024)

SOMMARIO

Premessa	4
Chi siamo	4
Adozione modello di organizzazione e gestione (ex D. Lgs. N. 213/2001)	5
Contatti	5
Come arrivare	6
Cos'è una comunità terapeutica	8
A chi si rivolge	8
Gestione delle liste d'attesa	9
Modalità di accoglienza, presa in carico, dimissione ospiti	9
Accesso alle strutture da parte di parenti o persone esterne	10
Le attività e i servizi	10
Valutazione della soddisfazione degli ospiti	11
Il Servizio a bassa intensità assistenziale	12
A chi si rivolge il servizio a bassa intensità assistenziale	12
Le attività e i servizi	13
Modalità di accoglienza, presa in carico, dimissione ospiti	14

Gestione delle liste d'attesa	15
Accesso alle strutture da parte di parenti o persone esterne	15
Trasferimento interno	15
Richiesta copia della Cartella Clinica (Fasas)	16
Chi può richiedere la cartella	16
Come richiederla	16
Tariffe	17
Modalità di pagamento	17
Modalità di ritiro	17
Il Personale e le prestazioni	18
Responsabile della CT	18
Educatore Professionale	20
Psicologo/Psicoterapeuta	20
Le Modalità di contatto	21
Comunità terapeutiche residenziali	21
Servizio a bassa intensità assistenziale	22
La Giornata tipo	23
Il Regolamento interno per l'ospite	26
ALLEGATI	30
Contatti	42

Premessa

Gentile signore/a,

questo documento costituisce la “Carta dei Servizi” della Società Cooperativa Sociale GASPARINA DI SOPRA con sede legale a Romano di Lombardia (BG), Via Balilla n.13. In questo documento troverà le informazioni utili per conoscere meglio i servizi offerti e i suoi diritti di utente.

Con questa carta dei servizi la Cooperativa Gasparina intende:

informare i cittadini/immigrati sulle attività e i servizi offerti dalla Cooperativa,

coinvolgere i cittadini/immigrati nel processo di miglioramento e sviluppo della qualità dei servizi.

Chi siamo

La GASPARINA DI SOPRA è una Società Cooperativa Sociale di tipo A e B che gestisce servizi terapeutico-educativi e socio-assistenziali oltre a progetti di inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati.

La Gasparina di Sopra - che opera dal 1983 sul territorio della provincia di Bergamo - è stata costituita per riabilitare, integrare e promuovere le persone con problemi di tossicodipendenza attraverso Unità Operative di tipo residenziale (Comunità Terapeutiche). Da una semplice e familiare comunità ergoterapica si è costituita in Cooperativa Sociale aumentando e potenziando in questi ultimi anni le proprie Unità di Offerta, cercando di fornire risposte diversificate ai bisogni emergenti in materia di tossicodipendenza.

Adozione modello di organizzazione e gestione (ex D. Lgs. N. 231/2001)

In relazione a quanto previsto dal decreto legislativo n. 231 dell'8 giugno 2001, recante la disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche e delle società, Gasparina di Sopra società cooperativa sociale onlus ha adottato un apposito modello organizzativo ed ha emanato un codice etico contenente i principi comportamentali cui devono attenersi tutti coloro che operano per conto della Cooperativa. Il documento descrittivo del modello ed il Codice Etico sono disponibili sul sito istituzionale all'indirizzo www.gasparina.org.

La Cooperativa "Gasparina di Sopra" è riconosciuta a livello regionale come **Ente Ausiliario** (D.G.R. n.3845 del 14/12/1990), ed è iscritta all'Albo delle Unità di Offerta Regionali per i Servizi per le Tossicodipendenze.

Contatti

Tel. 0363.901274

Fax 0363.911049

Presidente:

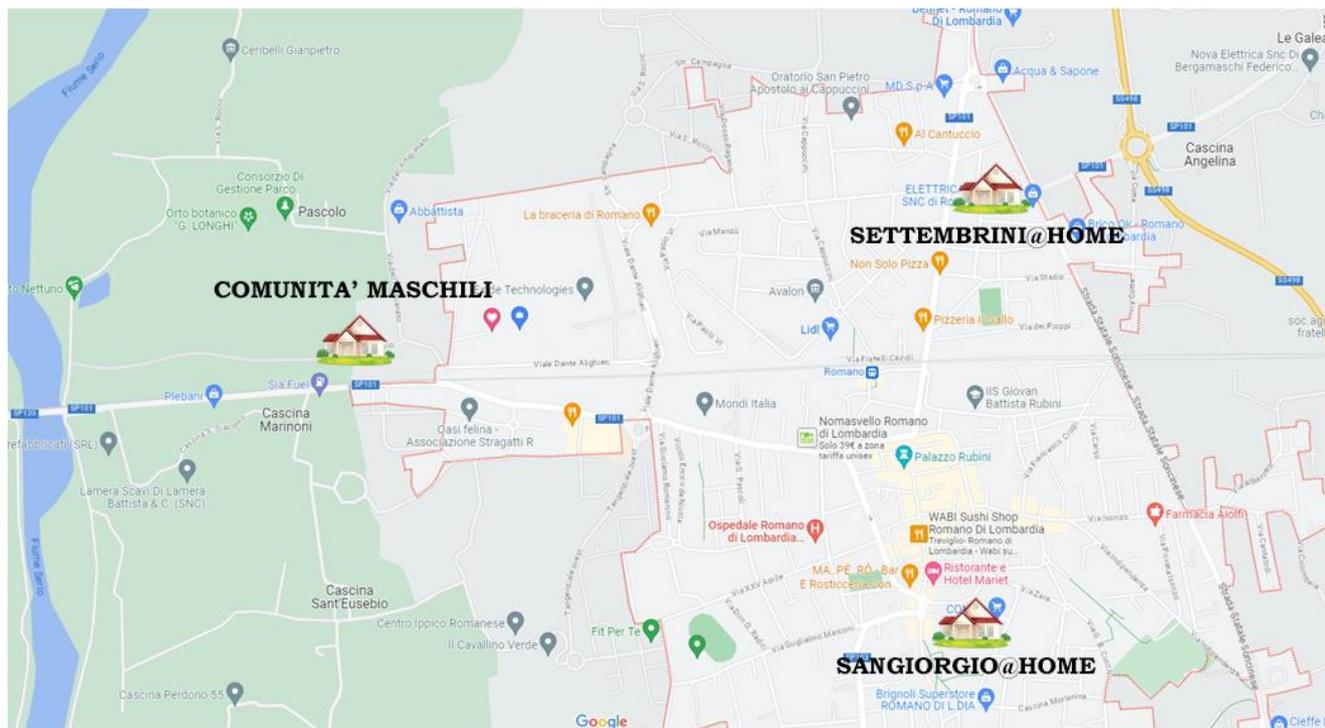
fabio.loda@coopgasparina.it

Amministrazione:

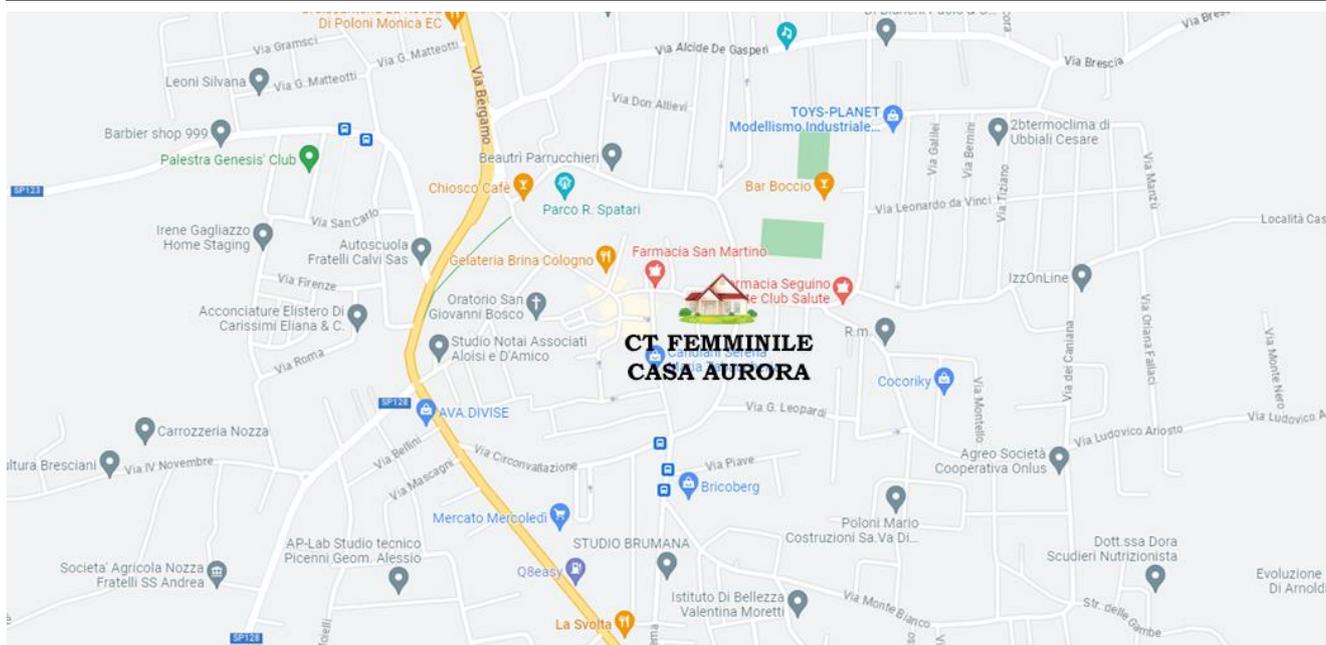
amministrazione@coopgasparina.it

Per ingressi e colloqui fare riferimento ai contatti relativi alle singole Unità d'Offerta.

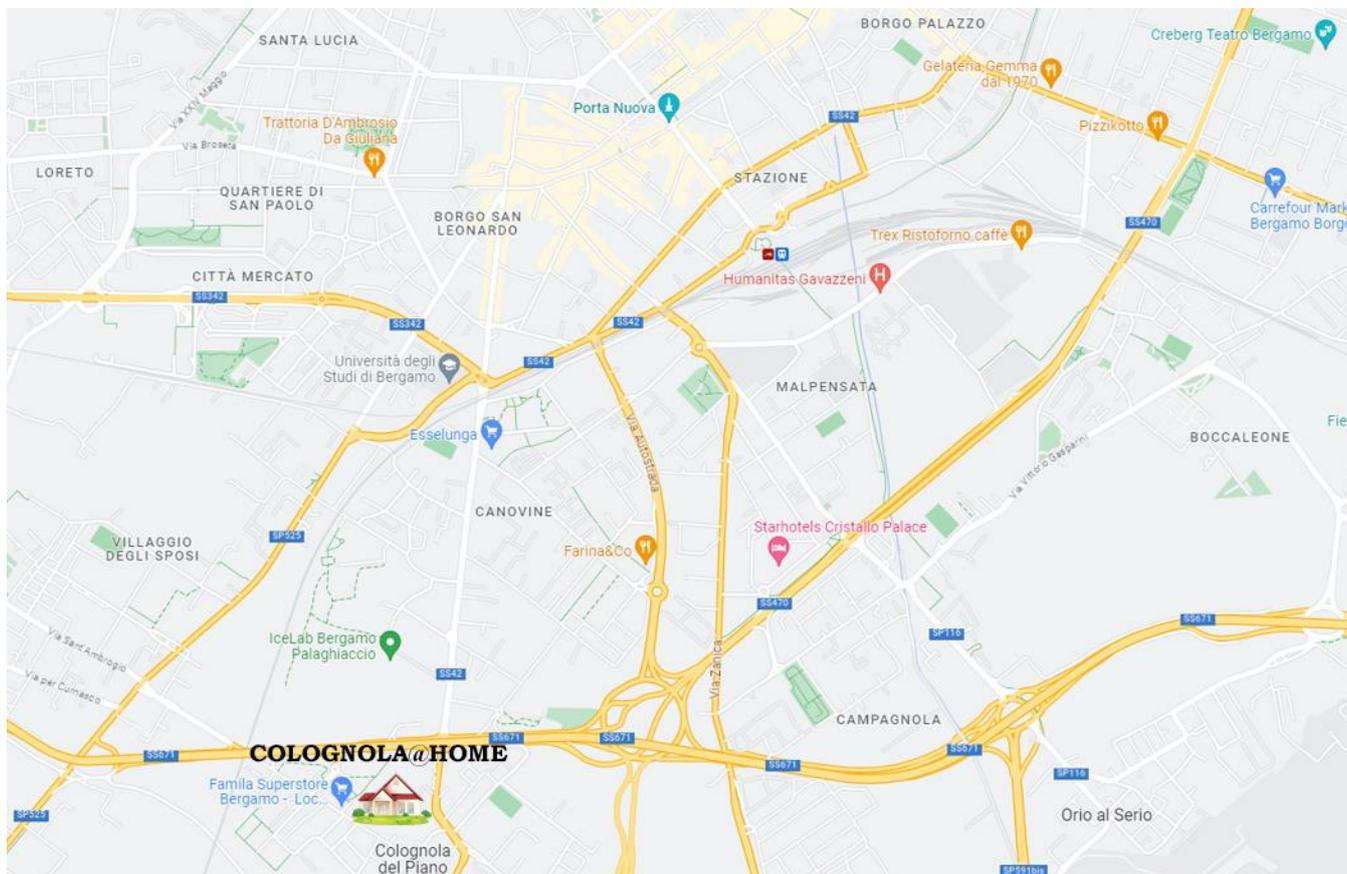
Come arrivare



Romano di Lombardia si trova sulla direttrice Bergamo Cremona. Con l'automobile è possibile uscire al casello di Seriate (A4) o di Bariano (A35) proseguendo per Romano di Lombardia. In treno la linea di riferimento è la Milano-Brescia (Via Treviglio). La stazione è Romano. Non è previsto un servizio di trasporto da parte della struttura.



Cologno al Serio si trova sulla direttrice Bergamo-Crema. Con i mezzi pubblici consigliamo l'utilizzo dell'autobus direzione Crema o Bergamo (fermata Scuole Elementari di Cologno al Serio). Non è previsto un servizio di trasporto da parte della struttura.



U.O. Cognola@Home, in Via Giovanni Battista Rampinelli 39 è raggiungibile dalla stazione di Bergamo tramite ATB 6A (Azzano S.P.) o in auto prendendo l'uscita della tangenziale "Cognola". Non è previsto un servizio di trasporto da parte della struttura.

Cos'è una comunità terapeutica

La comunità terapeutica (d'ora in avanti CT) è un servizio residenziale all'interno di una strategia di servizi regionali a valenza socio sanitario nell'ambito del contrasto alle dipendenze¹.

La cooperativa gestisce tre CT:

1. Una comunità residenziale maschile (24 posti) a Romano di L. (BG), denominata Comunità Gasparina.
2. Una comunità residenziale maschile per il reinserimento (24 posti) a Romano di L. (BG), denominata Comunità per il Reinserimento.
3. Una comunità residenziale femminile (21 posti) a Cologno al Serio (BG), denominata Casa Aurora.

Ogni comunità è composta da un modulo di accoglienza² e da un servizio terapeutico riabilitativo a carattere residenziale.

Tutte le unità operative sono autorizzate, accreditate ed a contratto.

Tutti gli operatori sono individuabili tramite cartellino di riconoscimento.

A chi si rivolge

I Servizi offerti si rivolgono a tutte le persone sia maschi che femmine, maggiorenni, con problemi di dipendenza da sostanze legali ed illegali che si trovano nella necessità comprovata di un programma terapeutico. Tale necessità è certificata dal Servizio Pubblico per le Dipendenze.

¹ Dgr 12621 7. 04. 2003. "Progetto Regionale Dipendenze" Lombardia.

² Dgr 12621 7. 04. 2003. "Progetto Regionale Dipendenze" Lombardia: "I servizi di accoglienza, sono strutture o moduli all'interno di altre strutture, residenziali o semiresidenziali, che forniscono accoglienza ai soggetti con problematiche di dipendenza a ciclo continuativo e/o notturno, anche sottoposti a trattamenti farmacologici, senza selezione, per una durata non superiore a 90 giorni".

Gestione delle liste d'attesa

I criteri secondo cui viene gestita la lista d'attesa di persone ritenute idonee all'inserimento sono i seguenti:

- Data del primo colloquio
- Volontà/disponibilità dell'ospite all'ingresso
- Motivazione del paziente valutata dall'operatore che segue la fase di Ascolto

In caso di diniego all'accesso in comunità a causa di non idoneità del paziente è redatta motivata relazione.

Modalità di accoglienza, presa in carico, dimissione ospiti

L'inserimento in struttura avviene dopo che il Responsabile dell'Unità di Offerta definisce la data di ingresso. Questo avviene generalmente attraverso uno o più colloqui di Ascolto. In questa occasione vengono acquisite le informazioni utili per la valutazione della motivazione al percorso; al richiedente viene data la possibilità di visitare la struttura accompagnato da un educatore o da un ospite da lui delegato e gli viene consegnato il materiale informativo cartaceo.

Al momento dell'ingresso in struttura l'ospite verrà accolto dall'educatore in turno, sarà tenuto a firmare il contratto iniziale di ingresso e l'autorizzazione alla gestione dei dati personali. Verrà verificato che l'ospite non abbia con sé materiali non autorizzati (vedi regolamento struttura). Gli verrà infine assegnata una stanza ed un educatore di riferimento. Alla presa in carico seguirà poi il Progetto Educativo individuale dell'ospite e la Pianificazione delle Attività relativa.

La dimissione avviene per completamento del programma terapeutico, per allontanamento dalla struttura (vedi regolamento), o per interruzione volontaria.

Alla dimissione viene rilasciata all'ospite una relazione di sintesi in cui sono evidenziati lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di ulteriori trattamenti e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale in altro servizio.

Accesso alle strutture da parte di parenti o persone esterne

L'eventuale accesso alle strutture da parte di chi è interessato a incontrare gli ospiti domiciliati deve avvenire necessariamente di concerto con l'educatore di riferimento dell'ospite stesso ed in linea con il Progetto Individuale.

Le attività e i servizi

Le prestazioni socio-sanitarie erogate dalle CT consistono in attività di sostegno alla persona, di cura, remissione del sintomo e di ottenimento dell'autonomia.

In particolare l'offerta di prestazioni del modulo accoglienza è la seguente:

- Accesso non selezionato delle persone;
- Presa in carico (aspetti sanitari, sociali, legali, giudiziari, ...);
- Osservazione e valutazione;
- Individuazione di un progetto di accoglienza (entro i primi 30 giorni);
- Individuazione di un progetto terapeutico-educativo individualizzato;
- Supporto di carattere educativo e psicologico;
- Supporto educativo e/o psicologico in attività di gruppo.

Al termine del periodo di accoglienza verrà definito il percorso terapeutico più idoneo. Le modalità di proseguimento del

percorso verrà determinato in collaborazione con il servizio pubblico competente.

L'offerta di **prestazioni** del servizio terapeutico riabilitativo è la seguente:

- Valutazione e rivalutazione multidimensionale dei bisogni degli ospiti che permetta di formulare e/o ridefinire gli obiettivi di un programma terapeutico personalizzato;
- Progettazione, pianificazione degli interventi e la loro tracciabilità;
- Consulenza e supporto educativo individuale e di gruppo;
- Consulenza, supporto psicologico e/o psicoterapia individuale o di gruppo;
- Se ritenuto funzionale al progetto terapeutico dell'ospite, anche i familiari possono essere coinvolti nell'intervento terapeutico attraverso incontri o altri strumenti ritenuti idonei;
- Attività occupazionali ergoterapiche;
- Attività sportive, culturali, ricreative e risocializzanti.

I costi delle prestazioni (retta), che non comprendono le spese personali previste nel regolamento della struttura, sono a totale carico del Servizio Sanitario Regionale secondo la normativa vigente. Non è previsto un deposito cauzionale.

Valutazione della soddisfazione degli ospiti

Semestralmente viene somministrato agli ospiti un questionario di soddisfazione.

Il Servizio a bassa intensità assistenziale

A chi si rivolge il servizio a bassa intensità assistenziale

Il servizio si rivolge a tutte le persone, maggiorenni, con problemi di dipendenza da sostanze legali ed illegali che si trovano nella necessità comprovata di un servizio a bassa intensità assistenziale. Tale necessità è certificata dal Servizio Pubblico per le Dipendenze.

Le soluzioni di tipo residenziale realizzate si caratterizzano per essere inserite in una rete di accompagnamento sociosanitario e di opportunità occupazionali, relazionali, ricreative, culturali.

L'intervento che si vuole proporre, punta alla ricostruzione di un livello di autonomia e di responsabilizzazione sostenibile per il soggetto, attraverso l'offerta di percorsi che motivino la persona nel riappropriarsi di una parte di responsabilità e di soggettività rispetto alla propria esistenza, attraverso la valorizzazione di competenze, l'ascolto e la definizione comune dei problemi.

L'idea di fondo è quella di poter offrire soluzioni residenziali leggere in rete tra loro e con il territorio, dove i soggetti possano trovare spazi al cui interno utilizzare le proprie competenze in un ambiente supportivo e "protettivo" ove necessario, per garantire loro spazi di autonomia e messa alla prova.

La cooperativa gestisce tre sedi operative:

4 posti in Colognola@Home a Bergamo

4 posti in SanGiorgio@Home a Romano di L. (BG)

8 posti in Settembrini@Home a Romano di L. (BG)

Tutti gli operatori sono individuabili tramite cartellino di riconoscimento. Tutte le unità operative sono autorizzate, accreditate ed a contratto.

Nella sede operativa del servizio vi è la documentazione necessaria a tracciare le presenze degli ospiti e degli operatori.

Le attività e i servizi

Le prestazioni socio-sanitarie erogate negli appartamenti consistono in attività di sostegno alla persona, di cura, remissione del sintomo e di ottenimento dell'autonomia possibile, e nello specifico:

- Soluzione abitativa;
- Cura della persona;
- Assistenza nelle normali attività quotidiane;
- Colloqui di sostegno individuali;
- Attività di gruppo;
- Informazione ed educazione sanitaria;
- Lavoro di rete e rapporti con il territorio finalizzato al reinserimento sociale e, se possibile, lavorativo;
- Organizzazione del tempo libero e attività di risocializzazione;
- Cura delle relazioni familiari ed amicali;
- Progettazione, pianificazione degli interventi e la loro tracciabilità;
- Attività occupazionali;
- Attività sportive, culturali, ricreative e risocializzanti;
- Valutazione della soddisfazione degli ospiti.

Per ogni ospite inserito é formulato un Progetto Individuale che contenga le azioni previste in relazione agli obiettivi posti. Il personale garantisce almeno due visite settimanali per sede operativa e un colloquio settimanale con ogni ospite inserito.

I costi delle prestazioni (retta), che non comprendono le spese personali previste nel regolamento della struttura, sono a

totale carico del Servizio Sanitario Regionale secondo la normativa vigente. Non è previsto un deposito cauzionale.

Per quel che riguarda i rapporti con gli Uffici territoriali che si occupano di protezione giuridica e dei servizi sociali è stato nominato un referente nella figura del dr. Fabio Mario Loda, (Verbale di nomina da parte del Cda del 17.03.2015).

Modalità di accoglienza, presa in carico, dimissione ospiti

Tale servizio non è ad accesso diretto ma vi è sempre l'invio da parte di un servizio pubblico (Sert, SMI), in quanto vi è la necessità di una certificazione idonea.

L'ingresso in appartamento avviene dopo che il Responsabile dell'Unità di Offerta valuta l'idoneità dell'inserimento. Questo avviene generalmente attraverso uno o più colloqui di Ascolto. In questa occasione vengono acquisite le informazioni utili per la valutazione della motivazione al percorso; al richiedente viene data la possibilità di visitare gli appartamenti accompagnato da un educatore o da un ospite da lui delegato e gli viene consegnato il materiale informativo cartaceo.

Al momento dell'ingresso in struttura l'ospite verrà accolto dall'educatore in turno, sarà tenuto a firmare il contratto iniziale di ingresso e l'autorizzazione alla gestione dei dati personali. Verrà verificato che l'ospite non abbia con sé materiali non autorizzati (vedi regolamento struttura). Gli verrà infine assegnata una stanza. Alla presa in carico seguirà poi il Progetto Educativo individuale dell'ospite e la Pianificazione delle Attività relativa.

La dimissione avviene per completamento del programma terapeutico, per allontanamento dalla struttura (vedi regolamento), o per interruzione volontaria. La permanenza massima prevista è di 18 mesi salvo rivalutazioni.

Gestione delle liste d'attesa

I criteri secondo cui viene gestita la lista d'attesa di persone ritenute idonee all'inserimento sono i seguenti:

- Data del primo colloquio
- Volontà/disponibilità dell'ospite all'ingresso
- Motivazione del paziente valutata dall'operatore che segue la fase di Ascolto

Accesso alle strutture da parte di parenti o persone esterne

L'eventuale accesso alle strutture da parte di chi è interessato a incontrare gli ospiti domiciliati deve avvenire necessariamente di concerto con l'educatore di riferimento dell'ospite stesso in linea con il Progetto Individuale.

Trasferimento interno

Al termine della permanenza dell'ospite presso l'unità di offerta, in previsione di trasferimento ad altra struttura della cooperativa, si prevede:

- Relazione finale percorso effettuato;
- Passaggio di consegne tra Responsabili UdO;
- Passaggio di consegne tra operatori coinvolti;
- Redazione di un primo progetto e collaborazione sullo stesso tra le due UdO;
- Organizzazione del momento di passaggio dell'ospite in cui siano presenti anche le figure educative coinvolte.

Richiesta copia della Cartella Clinica (Fasas)

La cartella clinica è il documento che contiene tutte le informazioni relative alla persona ospite di una struttura residenziale. Come qualunque altro documento amministrativo, una volta dimesso, il paziente ha diritto a prendere visione o richiedere una copia della propria cartella clinica, secondo quanto previsto dalla legge 241 del 1990 e sue successive modifiche. Per farlo è necessario rivolgersi alla struttura presso cui è avvenuto il percorso terapeutico, che è obbligata a conservarla nei propri archivi.

Chi può richiedere la cartella

Oltre l'interessato possono richiedere la cartella:

- gli eredi legittimi;
- persona delegata munita di copia del documento di identità dell'ospite, del proprio documento di identità e di delega scritta.

Come richiederla

L'interessato deve inoltrare la richiesta al Responsabile dell'Area Dipendenze della Cooperativa. È necessario presentare una domanda in carta semplice in cui vengono indicati i propri dati anagrafici e gli estremi per individuare la cartella (ovvero la struttura in cui è stato ospitato e la data in cui è avvenuto l'ingresso), specificando se desidera la cartella clinica completa o solo la cartella sanitaria. Va allegata copia del documento di identità.

La domanda si può inviare via email a responsabile.dipendenze@coopgasparina.it. La richiesta viene soddisfatta entro 30 giorni.

Tariffe

Per il rilascio di ogni singola cartella clinica in copia autentica le tariffe sono:

Da 1 a 100 pagine € 15,00

Da 101 a 300 pagine € 35,00

Da 301 pagine in poi € 55,00

Modalità di pagamento

Il pagamento va effettuato prima del ritiro della documentazione presso la segreteria della Cooperativa in via Balilla n.13 - Romano di Lombardia (BG).

Modalità di ritiro

La documentazione richiesta si ritira presso l'ufficio della Responsabile dell'area dipendenze della Cooperativa, dopo aver effettuato il pagamento.

Orari: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00.

La documentazione si consegna esclusivamente a:

- intestatario della documentazione provvisto di documento di identità
- delegato fornito di documento personale di identità, di delega scritta e di un documento di identità del richiedente.

Nel caso l'intestatario sia deceduto la documentazione clinica verrà rilasciata solo agli eredi legittimi (o loro delegati) muniti di adeguata documentazione legale.

Il Personale e le prestazioni

Gli Operatori espletano le loro attività, per la maggior parte del loro tempo, a contatto con l'utenza. Il tempo non a contatto con l'utenza è utilizzato per l'utenza³ stessa e per servizio⁴. Tutte le attività e tutte le mansioni svolte dagli Operatori sono realizzate con la partecipazione ed il coinvolgimento attivo degli Utenti, coerentemente con lo stile di accoglienza e condivisione propri della cooperazione sociale ed in accordo con il programma terapeutico individuato per ogni Utente.

Gli Operatori, secondo la tipologia del Servizio e la tipologia degli Utenti, possono essere:

Educatore

Assistente sociale

Psicologo

Psicoterapeuta

Operatore di supporto

Volontario

Responsabile della CT

Le Comunità sono presidiate dal rispettivo Responsabile di comunità che:

- è il responsabile della gestione della CT in termine di raggiungimento degli obiettivi, nonché per la soddisfazione dei requisiti contrattuali e per la soddisfazione degli Utenti, Committenti e Dipendenti;
- di concerto con l'équipe, controfirma i contratti per gli inserimenti e i relativi progetti terapeutici individuali;
- tiene monitorati i progetti terapeutici individuali;

³ Es: Relazioni, équipe, compilazioni moduli, formazione, supervisione, ecc.

⁴ Es: Mantenimento della "rete", rapporti con l'esterno, programmazione, preparazione turni, ecc.

- redige e mantiene aggiornate le procedure specifiche afferenti la propria CT;
- dirige, verifica e valorizza il personale del proprio servizio e provvede alla loro formazione, pianificandone le attività formative, con il supporto della funzione specifica;
- valuta le competenze del personale del proprio servizio;
- presiede le riunioni settimanali con il gruppo degli Operatori della CT, ne verifica le presenze e registra, con verbale scritto, gli interventi e le decisioni nominando un segretario tra gli operatori;
- controlla che gli interventi degli Operatori sugli Utenti siano conformi alle decisioni prese durante le riunioni e congruenti con i singoli progetti terapeutici;
- coordina e controlla le azioni degli Operatori per lo svolgimento delle attività;
- segnala alla responsabile d'area eventuali mancanze, da parte degli Operatori, nello svolgimento delle attività e dei singoli progetti;
- raccoglie ed elabora nuove proposte educative e propone all'équipe ed alla responsabile d'area nuove attività terapeutiche;
- dirige la comunità e garantisce che essa sia adeguata al mandato, alle necessità degli Utenti e alle necessità lavorative degli Operatori, allo svolgimento dei progetti terapeutici e conforme alle disposizioni date dalla Cooperativa e dalle leggi di settore;
- è tenuto a partecipare ad incontri o progetti di formazione promossi dalla Cooperativa, dal Consorzio o da altri Enti, su indicazione del Responsabile Formazione.
- redige, valendosi della collaborazione degli operatori, i turni di servizio degli stessi.

Educatore

E' riferimento essenziale degli ospiti attraverso la costruzione di una **relazione**⁵ terapeutica, favorendo occasioni di ascolto sia del gruppo che dei singoli, attivando processi educativi tramite la promozione del protagonismo e della socializzazione.

L'Educatore:

- Funge da riferimento principale per l'attività quotidiana;
- Partecipa alle équipe settimanali;
- Tiene aggiornata la documentazione degli utenti a lui assegnati;
- Partecipa alla progettazione del programma individuale e tiene monitorato il percorso dell'utente;
- Redige le relazioni semestrali da inviare ai Ser.D. con il contributo della psicologa di riferimento;
- E' il referente diretto con il Ser.D. di riferimento delle persone a lui affidategli;
- E' responsabile di un settore lavorativo (es. lavanderia, cucina, orto, manutenzione, ecc.)

Psicologo/Psicoterapeuta

Lo psicologo prende in carico a livello clinico-individuale il paziente che viene indicato dall'équipe previa valutazione psicologica della persona, al fine di individuare l'intervento terapeutico più adeguato alla sua realtà ed ai suoi bisogni.

Partecipa alle équipe, dando il suo contributo nella valutazione dell'andamento del percorso degli ospiti in riferimento al progetto individuale (PI). Collabora strettamente con gli educatori nella gestione dei casi clinici e di tutta la documentazione ad essi correlata.

⁵ La Relazione è lo strumento principe dell'educatore

Le Modalità di contatto

L'utente che vuole usufruire dei nostri servizi deve rivolgersi direttamente ai Responsabili delle Unità d'Offerta ai seguenti numeri:

Comunità terapeutiche residenziali



CT FEMMINILE "CASA AURORA"
Cologno al Serio (BG),
Via Circonvallazione n. 22
Tel. 035/89.08.74
Cell. 3450927359
marta.busetti@coopgasparina.it

CT MASCHILE "GASPARINA"
Romano di L., (BG)
Viale Dante Alighieri n. 190
Tel. 0363/91.27.55
Cell. 3450930206
lino.zanelli@coopgasparina.it



CT MASCHILE "REINSERIMENTO"
Romano di L., (BG)
Viale Dante Alighieri n. 190
Tel. 0363/91.10.31
Cell. 3386111161
stefano.maistrello@coopgasparina.it

Servizio a bassa intensità assistenziale

SETTEMBRINI@HOME

**Romano di Lombardia (BG),
Via Settembrini, 48**

COLOGNOLA@HOME

**Bergamo
Via Giovanni Battista Rampinelli, 39**

SANGIORGIO@HOME

**Romano di Lombardia (BG)
Vicolo San Giorgio, 14**

Sede operativa:

**Viale Dante Alighieri, 190
Romano di Lombardia (BG)**

Tel. 0363/90.12.74

Cell. 3314070485

claudia.legramanti@coopgasparina.it

La Giornata tipo

La giornata è scandita da ritmi, orari e compiti che ogni ospite è tenuto ad assolvere secondo le sue capacità e possibilità. Ogni Unità Operativa ha una propria specificità che si declina nelle seguenti giornate tipo:

1- Comunità maschile “Gasparina”:

- Sveglia alle 7.00 (feriali), 7.30 (sabato), 8.30 (domenica);
- Colazione alle 7.30 (feriali) 8.00 (sabato), 9.00 (domenica);
- Incontro del Mattino alle 8.30 (solo feriale);
- Attività ergoterapiche, educative e psicologiche dalle 9.00 alle 12.00 (solo feriali) con pausa dalle 10.00 alle 10.15;
- Pranzo alle 12.15;
- TG alle 13.00;
- Riordino alle 13.30 (a turno);
- Attività ergoterapiche, educative e psicologiche dalle 13.30 alle 17.00 (solo feriali);
- Momento di pausa dalle 16.00 alle 16.15
- “Tempo Libero”⁶ dalle 17.00 alle 19.00;
- Cena 19.15;
- TG alle 20.00;
- Riordino alle 20.00 (a turno);
- Attività serale dalle 20.30 alle 23.00, organizzata dalla Commissione Cultura, Sport e Tempo libero composta da ospiti e un educatore;
- Sabato mattina pulizie generali, pomeriggio e sera attività ludico ricreative programmate;

⁶ Si può usufruire di un locale ping-pong e calciabalilla e campo polivalente per calcetto e pallavolo.

- Domenica mattina pulizie locali ricreativi, pomeriggio e sera attività ludico ricreative programmate.

2- Comunità femminile “Casa Aurora”:

- Sveglia alle 7.30 (feriali), 8.30 (domenica);
- Colazione alle 8.00 (feriali), 9.00 (domenica);
- Incontro del mattino (solo feriale);
- Break e organizzazione settori (cucina, lavanderia, casa);
- Attività ergoterapiche, educative e psicologiche dalle 9.30 alle 12.00 (solo feriali);
- Pranzo alle 12.15;
- Riordino alle 13.15 (a turno);
- Tempo libero dalle 13.15 alle 14.30;
- Attività ergoterapiche, educative e psicologiche dalle 14.30 alle 17.30 (solo feriali);
- Momento di pausa successivo alle attività pomeridiane;
- Tempo libero dalla pausa alla cena;
- Cena 19.00 circa;
- Attività serale dalle 20 alle 23.00, organizzata dall'équipe terapeutica in collaborazione con le ospiti.

3- Comunità maschile per il “Reinserimento”:

- Sveglia alle 7.00 (feriali), 7.30 (sabato), libera (domenica e festivi);
- Colazione alle 7.30 (feriali) 8.00 (sabato), libera (domenica);
- Pulizie spazi personali alle 7.30 (feriali), di fino (al sabato) alle 9.00;

- Attività di settore, educative e psicologiche, uscite, commissioni personali, tempo libero secondo programma individuale e orari di settore;
- In caso di uscita serale autorizzata il rientro è per le ore 23.00 (dal lunedì al venerdì), 24.00 (al sabato e prefestivi);
- Alla domenica e nei festivi il rientro dalle uscite è alle ore 19.00 e non sono autorizzate uscite serali;
- È possibile usufruire, se previsto all'interno del progetto individuale, di pernottamenti all'esterno in numero massimo di 40 notti all'anno.
- Pranzo e riordino (secondo turni) alle 12.15;
- Cena e riordino (secondo turni) alle 19.30;
- I gruppi terapeutici vengono svolti nelle ore serali (20.00 – 22.00).

Il Regolamento interno per l'ospite

Il presente “**regolamento**” è maturato nel tempo da una continua riflessione e dallo scambio tra educatori e ospiti delle nostre comunità. Si basa su regole di civile convivenza nel rispetto della Costituzione Italiana, delle Leggi dello Stato Italiano e delle Leggi in materia, tra persone che hanno liberamente scelto di intraprendere un percorso terapeutico presso i nostri servizi:



1. L'introduzione, l'uso e/o lo scambio di sostanze stupefacenti, alcool e psicofarmaci può essere motivo di sospensione dalla comunità;
2. Il controllo delle urine e/o l'esame del capello è obbligatorio su richiesta degli educatori;
3. È proibito qualsiasi tipo di violenza e minaccia fisica e verbale, la trasgressione a questa regola può comportare la sospensione dalla comunità;
4. I fumatori hanno a disposizione 30 grammi di tabacco ogni 5 giorni e il pagamento dello stesso è a carico dell'ospite;
5. Non è permesso scommettere, scambiare e prestare il tabacco;
6. È vietato fumare all'interno dei locali;
7. Non è consentito scambiarsi indumenti e oggetti personali, senza l'autorizzazione degli operatori;
8. (Salvo per il Reinserimento maschile) Non è consentito tenere denaro e telefoni cellulari. Il computer è utilizzabile senza accesso ad internet.

9. Sono a carico dell'ospite tutte le spese per acquisti personali e i farmaci non compresi nelle esenzioni totali. L'utilizzo dei mezzi della cooperativa per uscite autorizzate ma non dovute (es. partecipazione ad attività risocializzanti) sono anch'esse a carico dell'ospite;
10. (Salvo per il Reinserimento maschile) Le telefonate sono concordate ed autorizzate dagli operatori;
11. Uscite, visite di parenti e/o amici, lettere, devono essere concordate e autorizzate dagli educatori;
12. L'uso di radio e TV è concordato con gli educatori;
13. Le dimissioni dal programma vengono concordate con il Ser.D. di appartenenza e l'équipe della CT. In caso di auto dimissioni l'ospite è tenuto a contattare il proprio Ser.D. e a motivare per iscritto su apposito modulo (DAV) le motivazioni di tale decisione;
14. Tutte le uscite dalla struttura devono essere concordate ed autorizzate dagli educatori;
15. In struttura non sono permessi rapporti sessuali;
16. Chi provocherà danni materiali alla struttura si assumerà la responsabilità di porre rimedio, in caso contrario si procederà (se si riterrà opportuno) secondo legge;
17. Per migliorare l'integrazione tra gli ospiti si cambieranno le stanze ed i settori con cadenza periodica;
18. Semestralmente l'ospite è tenuto a compilare il questionario di soddisfazione (vedi allegato 4).

Documenti richiesti per l'ingresso

- Documento di Identità valido; Tessera sanitaria; Codice fiscale.
- Piano terapeutico farmaci o sostitutivi (se necessario)
- Attestato di esenzione dal pagamento della quota di partecipazione alla spesa sanitaria (modulo per la richiesta dell'esenzione 014.304);
- Eventuale esenzione dalla compartecipazione alla spesa farmaceutica, nel caso in cui l'ospite sia disoccupato (E 02);
- Documentazione sanitaria;
- Documentazione legale;

Il Servizio competente invierà:

- Valutazione multidimensionale del paziente;
- Relazione sanitaria e sociale;
- Certificazione di dipendenza;
- Indicazione della necessità di continuazione di trattamenti in corso, precisando eventuali referenti e centri specialistici di riferimento.

Cosa portare

- Lenzuola e asciugamani
- Abiti e scarpe utili per l'inserimento nelle attività quotidiane ergoterapiche
- Indumenti personali stagionali
- Ciabatte da camera e da doccia
- Necessario per la pulizia personale (taglia unghie, spazzolino da denti, rasoi etc.)
- Per le spese personali (tabacco, farmaci per cui non è prevista l'esenzione, utilizzo mezzi pubblici e della cooperativa) è richiesta una partecipazione economica.

- Al momento dell'ingresso verranno ritirati medicinali, soldi, oggetti preziosi e tutto quanto verrà ritenuto non idoneo al percorso di comunità.

L'ospite è tenuto a presentarsi all'ingresso astinente. In caso contrario è possibile che l'ingresso sia rimandato.

ALLEGATI

Allegato 1: Informativa relativa alla Tutela dei Diritti delle Persone Assistite

L'Ufficio Pubblica Tutela (UPT) è istituito obbligatoriamente in tutte le Aziende Sanitarie ai sensi dell'art. 11 della LR 11 luglio 1977 n. 31, come modificato dalla LR 12 marzo 2008 n. 3.

La normativa di riferimento e le linee guida emanate dalla Regione Lombardia, con DGR 23/12/2009 n. 8/10884, indicano in modo preciso quali debbano essere le caratteristiche salienti dell'UPT.

L'UPT costituisce uno strumento di tutela delle persone che accedono ai servizi ed alle prestazioni sociali, sanitarie e socio-sanitarie:

- opera in rappresentanza delle istituzioni sociali e civili, perché siano resi effettivi e fruibili i diritti degli utenti;
- verifica, anche d'ufficio, che l'accesso alle prestazioni rese dalle unità d'offerta avvenga nel rispetto dei predetti diritti degli utenti;
- è in stretto collegamento con gli Uffici di Piano e di Protezione Giuridica dell'ATS, con i Tavoli del Terzo settore e con il Network Regionale per l'ascolto del cittadino.

Concretamente l'Ufficio di Pubblica Tutela:

- **raccoglie richieste, segnalazioni e reclami** avanzati dal cittadino che ritenga leso un proprio diritto o abbia riscontrato problematiche riferibili ai Servizi dell'ASST, alle Case di Cura private, agli Ambulatori privati accreditati, alle strutture socio sanitarie per Anziani, Disabili, Tossicodipendenze ecc.;
- **accoglie proposte di miglioramento organizzativo e funzionale**, presentandole alle Direzioni competenti per l'adozione degli eventuali provvedimenti;

Come contattarci:

L'Ufficio relativo alla nostra sede territoriale è quello del distretto Bergamo Ovest.

Le segnalazioni possono essere fatte telefonicamente allo 0363.990234 oppure tramite mail all'indirizzo uff_pubblicatutelaasst-bgovest.it.

Se ci si vuole rivolgere ad un'altra sede territoriale, in ogni ATS ed in ogni Azienda Ospedaliera pubblica della Regione è attivo un Ufficio di Pubblica Tutela.

Il Difensore Civico Regionale

Come accennato nella pagina precedente, gli Uffici di Pubblica Tutela sono istituiti obbligatoriamente in tutte le Aziende Sanitarie della Regione Lombardia. In ogni ATS ed in ogni Azienda Ospedaliera pubblica della Regione, quindi, dovrebbe essere attivo un Ufficio di Pubblica Tutela.

Quando si verificasse che, in una Azienda Ospedaliera Pubblica, non fosse attivo un Ufficio di Pubblica Tutela, ci si può rivolgere al Difensore Civico Regionale.

Al Difensore Civico Regionale ci si può rivolgere anche quando, fatta la segnalazione all'UPT, non si è soddisfatti della risposta ricevuta.

Al Difensore Civico Regionale, infine, ci si può rivolgere anche per altre materie quando nel proprio Comune non è presente il Difensore Civico Comunale.

Per conoscere tutte le competenze del Difensore Civico Regionale, o per contattarlo, consultare il relativo sito www.difensorecivico.lombardia.it

L'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS di Bergamo è accreditato quale centro di raccolta per le segnalazioni da inviare al Difensore Civico Regionale.

URP - UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO e COMUNICAZIONE ISTITUZIONALI

Sezione URP, secondo quanto indicato nelle linee guida dei siti web 2011 e la Legge n. 150/2000

Gli Uffici Relazioni con il Pubblico e Comunicazione Istituzionale, istituiti per aprire la porta della Pubblica Amministrazione ai cittadini, hanno l'obiettivo di facilitare, migliorare ed estendere l'accesso ai servizi nella varietà delle regole e dei contesti in cui avviene l'incontro tra sfera pubblica e società civile. L'URP dell'ATS BERGAMO garantisce ai cittadini l'accessibilità alle notizie che riguardano l'attività dell'Ente, attraverso il coordinamento e la gestione delle informazioni, assicurando l'omogeneità e l'uniformità delle stesse; l'attività al servizio di tutti i cittadini, degli enti pubblici e privati, nazionali ed esteri. Un aiuto per orientarsi fra le strutture della sanità provinciale con l'opportunità di collaborare al miglioramento dei servizi sanitari.

Allegato 2:
Modulo Raccolta Segnalazioni

Raccolta segnalazione
(Apprezzamenti, lamentele, disservizi)

Data rilevazione		Numero
Persona che inoltra la segnalazione:		
Nome	Cognome	Funzione
Motivo della segnalazione:		
Possibili soluzioni individuate da chi inoltra la segnalazione:		
Chi ha ricevuto la segnalazione:		
Nome	Cognome	Funzione
Firma		
Risposta da parte del soggetto interessato nella segnalazione:⁷		
Data/...../ Firma		

⁷ La funzione interessata dal reclamo deve darne risposta entro dieci giorni dal ricevimento.

Allegato 3: Menù settimanale tipo

Tabella 1: Menù tipo estivo

		Primo	Secondo	Contorno	Frutta
Lunedì	Pranzo	Pasta fredda	Carne bianca	Verdura di stagione	Frutta di stagione
	Cena	Minestra/passato di verdure	Pesce	Verdura cruda di stagione	
Martedì	Pranzo	Insalata di riso		Insalata e pomodori	
	Cena	Zuppa di cereali e/o legumi	Uova	Patate lesse o al forno	
Mercoledì	Pranzo	Pasta	Pesce	Verdura di stagione	
	Cena	Minestra/passato di verdure	Carne bianca	Verdura cruda di stagione	
Giovedì	Pranzo	Riso	Formaggi	Verdura di stagione	
	Cena	Insalata d'orzo fredda	Carne bianca	Patate lesse o al forno	
Venerdì	Pranzo	Torta salata	Affettati	Verdura di stagione	
	Cena	Ravioli con ripieno vegetale	Formaggio fresco	Verdura cruda di stagione	
Sabato	Pranzo	Pasta fredda	Uova	Insalata e pomodori	
	Cena	Pizza		Verdura di stagione	
Domenica	Pranzo	Polenta	Carne rossa	Verdura di stagione	
	Cena	Riso	Pesce	Verdura cruda di stagione	

Tabella 2: Menù tipo invernale

		Primo	Secondo	Contorno	Frut- ta
Lunedì	Pranzo	Pasta	Carne bianca	Verdura di stagione	Frutta di stagione
	Cena	Minestra/passato di verdure	Pesce	Verdura cruda di stagione	
Martedì	Pranzo	Piatto unico*		Verdura di stagione	
	Cena	Zuppa di cereali e/o legumi	Formaggi freschi	Patate lesse o al forno	
Mercoledì	Pranzo	Pasta	Carne bianca	Verdura di stagione	
	Cena	Minestra/passato di verdure	Uova	Verdura cruda di stagione	
Giovedì	Pranzo	Riso	Affettati	Verdura di stagione	
	Cena	Zuppa di cereali e/o legumi	Formaggio	Patate lesse o al forno	
Venerdì	Pranzo	Torta salata	Carne bianca	Verdura di stagione	
	Cena	Ravioli con ripieno vegetale	Pesce	Verdura cruda di stagione	
Sabato	Pranzo	Pasta	Uova	Verdura di stagione	
	Cena	Pizza		Verdura di stagione	
Domenica	Pranzo	Polenta	Carne rossa	Verdura di stagione	
	Cena	Minestra/passato di verdure	Pesce	Verdura cruda di stagione	

* Parmigiana, torta salata, gâteau, lasagna...

Sono previste modifiche al menu in caso di necessità sanitarie con prescrizione medica, scelta religiosa o scelta ideologica (Es. vegetariano).

Allegato 4:
Questionario soddisfazione utenti



Questionario di Soddisfazione degli Utenti

Gentile Signora, gentile Signore,

la nostra Cooperativa si è impegnata nel miglioramento continuo della qualità dell'assistenza offerta ai propri Ospiti.

Il Suo contributo è molto importante per poter migliorare i nostri servizi e rispondere sempre meglio al mandato istituzionale e alle esigenze legittime di tutti i nostri Ospiti.

La preghiamo di compilare il seguente questionario, in forma **ANONIMA**, dando un valore numerico da 1 a 10 , dove 1 esprime il minimo e 10 il massimo valore di soddisfazione.

Grazie per la Sua Collaborazione

Data __ / __ / ____

Unità di offerta: Casa Aurora Gasparina Reinserimento

Esprimi il tuo grado di soddisfazione relativamente agli **Aspetti relazionali** della fase di ascolto:

1	Alle modalità di contatto	
2	Al sentirsi accolto e/o ascoltato	
3	Alla possibilità di poter esprimere liberamente la richiesta di aiuto	
4	Al sentirsi a proprio agio in questa fase	
5	Al livello di percezione della possibilità futura di risoluzione dei miei problemi	

Esprimi il tuo grado di soddisfazione relativamente agli **Aspetti informativi** della fase di ascolto:

1	Alla carta dei servizi	
2	Al regolamento	
3	Al codice etico e normativa 231	
4	Alle informazioni ricevute sul tuo progetto terapeutico	
5	Alla visita degli spazi della struttura	

Esprimi il tuo grado di soddisfazione relativamente agli **Aspetti strutturali:**

1	Agli ambienti dove svolgi i colloqui	
---	--------------------------------------	--

ALLEGATO 4BIS: QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI

	<h3>Questionario di Soddisfazione degli Utenti</h3>
---	---

Gentile Signora, gentile Signore,

la nostra Cooperativa si è impegnata nel miglioramento continuo della qualità dell'assistenza offerta ai propri Ospiti.

Il Suo contributo è molto importante per poter migliorare i nostri servizi e rispondere sempre meglio al mandato istituzionale e alle esigenze legittime di tutti i nostri Ospiti.

La preghiamo di compilare il seguente questionario, in forma **ANONIMA**, dando un valore numerico da 1 a 10 , dove 1 esprime il minimo e 10 il massimo valore di soddisfazione.

Grazie per la Sua Collaborazione

Data __ / __ / ____

Unità di offerta: Bassa Intensità assistenziale

Esprimi il tuo grado di soddisfazione relativamente agli **Aspetti relazionali** della fase di ascolto:

1	Alle modalità di contatto	
2	Al sentirsi accolto e/o ascoltato	
3	Alla possibilità di poter esprimere liberamente la richiesta di aiuto	
4	Al sentirsi a proprio agio in questa fase	
5	Al livello di percezione della possibilità futura di risoluzione dei miei problemi	

Esprimi il tuo grado di soddisfazione relativamente agli **Aspetti informativi** della fase di ascolto:

1	Alla carta dei servizi	
2	Al regolamento	
3	Al codice etico e normativa 231	
4	Alle informazioni ricevute sul tuo progetto terapeutico	
5	Alla visita degli spazi della struttura	

Esprimi il tuo grado di soddisfazione relativamente agli **Aspetti strutturali:**

1	Agli ambienti dove svolgi i colloqui	
2	Alla camera dove alloggi	
3	Ai servizi igienici	

Esprimi il tuo grado di soddisfazione relativamente agli **Aspetti partecipativi:**

1	Al tuo coinvolgimento nella gestione pratica della giornata	
2	Al tuo coinvolgimento nelle attività interne della Cooperativa	
3	Al tuo coinvolgimento nelle attività esterne territoriali	
4	Al tuo coinvolgimento nella costruzione del tuo progetto individuale	
5	Alla possibilità di proporre miglioramenti	

Esprimi il tuo grado di soddisfazione relativamente agli **Aspetti relazionali:**

1	Al supporto ricevuto dal tuo educatore di riferimento	
2	Al supporto ricevuto dagli operatori del servizio	
3	Al tuo coinvolgimento nella costruzione del tuo progetto individuale	
4	Alla possibilità di proporre miglioramenti	

Esprimi il tuo grado di soddisfazione relativamente agli **Aspetti terapeutici:**

1	Attività ergoterapiche	
2	Attività ricreative	
3	Colloqui con educatori	

Suggerimenti

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

La tua soddisfazione complessiva **da 1 a 10** è: _____

Gasparina di Sopra
Società Cooperativa Sociale
Via Balilla, 13
24058 Romano di Lombardia (BG)

Contatti

Tel. 0363.901274

Fax 0363.911049

Presidente:

fabio.loda@coopgasparina.it

Amministrazione:

amministrazione@coopgasparina.it

Per ingressi e colloqui fare riferimento ai contatti relativi alle singole Unità d'Offerta.